

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

WHO mendeskripsikan UHC sebagai sebuah sistem yang menjamin akses tanpa batas ke berbagai layanan kesehatan, termasuk promosi, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi, untuk semua individu dan semua masyarakat tanpa memperhatikan biaya (WHO, 2019).

Program JKN diluncurkan oleh Kementerian Kesehatan Indonesia pada 1/1/2014. Didirikan sesuai dengan peraturan yang digariskan dalam UU No. 24/2011 tentang BPJS, sebuah undang-undang sah sebagai arahan dari UU No. 40/2004 tentang SJSN, program ini dikelola BPJS. Sebanyak 133,4 juta orang diperkirakan telah terdaftar dalam program asuransi kesehatan pada tahun 2014, kurang lebih 49,3% dari total populasi. Mulai 31 Oktober 2019, 222,2 juta orang, sekitar 83,8% dari total penduduk Indonesia, telah terdaftar dalam program asuransi kesehatan. Terdapat perbedaan antara tingkat cakupan asuransi kesehatan saat ini dengan target pemerintah pada tahun 2019 untuk mencapai cakupan UHC setidaknya 95%, atau 257,5 juta orang secara total di antara seluruh penduduk Indonesia (Kementerian Kesehatan, 2019).

Jumlah penduduk Indonesia yang terdaftar dalam skema asuransi kesehatan telah meningkat secara signifikan, menurut pemeriksaan data dari BPJS Kesehatan (2019). Sejak sistem JKN diberlakukan pada tahun 2014, cakupan jaminan kesehatan di Indonesia secara bertahap telah meningkat (Satriawan et al., 2020).

Menurut Profil Kesehatan Indonesia 2020, sebanyak 82,0% penduduk Indonesia saat ini merupakan anggota JKN. Empat provinsi dengan jumlah peserta JKN

tertinggi yaitu DKI, Papua Barat, Aceh, dan Sulawesi Utara. Jakarta memiliki cakupan kepesertaan terbesar (162,9%), sedangkan Provinsi Riau memiliki cakupan kepesertaan terendah (67,2%).

Pada tahun 2019, sebanyak 14.562.549 jiwa atau 50,43% dari seluruh penduduk Sumatera Utara telah terlindungi oleh BPJS Kesehatan. Dari jumlah tersebut, 27,50% merupakan peserta program dan 22,93% tidak terdaftar dalam program PBI. Populasi dengan cakupan BPJS Kesehatan pada tahun 2020 terdiri dari 24,95% bukan peserta dan 31,10% anggota PBI, atau 56,05% dari total populasi 14.799.361 jiwa (Badan Pusat Statistik, 2021).

Per 1 Maret 2023, sebanyak 2.434.358 penduduk yang tinggal di Kota Medan telah memiliki *Universal Health Coverage* atau 96,33% dari 2.527.050 penduduk kota tersebut. Dari jumlah tersebut, 666.100 entitas dikategorikan sebagai PBI, dengan dana yang diterima dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, sementara 537.078 orang diklasifikasikan sebagai PBI, dengan uang yang bersumber dari Anggaran Daerah. Selain itu, ditemukan bahwa 702.010 orang termasuk dalam kategori Penerima Honorarium, 458.457 orang termasuk dalam kelompok Pekerja Bukan Penerima Gaji, (pekerja informal), dan 70.713 orang termasuk dalam kategori tidak pekerja, veteran, pemberi kerja, pensiunan, dan perintis kemerdekaan termasuk dalam kelompok yang terakhir (Ginting & Agustina, 2023).

Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2022 terdapat 1.573.167 penduduk atau 79% yang terdaftar sebagai peserta JKN. Dari jumlah tersebut, 630.253 tergolong sebagai Penerima Bantuan Iuran (PBI), baik yang ditanggung oleh APBN, APBD Provinsi Sumatera Utara ataupun APBD Kabupaten Serdang Bedagai. Kemudian

sebanyak 942.914 merupakan peserta non-PBI. Untuk mencapai UHC, minimal 95% penduduk yang telah terdaftar sebagai peserta JKN (Dinkes Kabupaten Deli Serdang 2022).

Jumlah kunjungan RJTP adalah jumlah individu yang memeriksakan diri ke Faskes pada tahun 2022 jumlah pendatang rawat jalan di Puskesmas Tuntungan dilaporkan sebesar 8.968 orang (59,0%) dengan jumlah penduduk 15.200 jiwa (Profil Kesehatan Puskesmas Tuntungan 2022).

Data Puskesmas Tuntungan (2022) menunjukkan bahwa dari 45.490 kunjungan rawat jalan dan rawat inap, 9.714 (21,35%) di antaranya terkait dengan 10 diagnosis penyakit terbanyak. Kedua, terdapat 4.194 kasus (9,22%) rematik, 3.603 kasus (7,92%) dermatitis, 2 kasus diare, 7.293 kasus (16,03%) gastritis, 6.079 kasus hipertensi (13,36%), 5.186 kasus diabetes (11,40%), dan seterusnya. Sebanyak 976 kasus (6,54%) diklasifikasikan sebagai penderita bronkitis, sedangkan 2.527 orang (5,56%) ditemukan menderita penyakit tersebut. Menurut Profil Kesehatan Puskesmas Tuntungan 2022, hipotensi menyumbang 1.826 kasus (4,01%) dan merupakan diagnosis kesepuluh yang paling umum (Profil Kesehatan Puskesmas Tuntungan 2022).

Pada tahun 2022 dari 85.704 penduduk yang ada di wilayah operasional Puskesmas Tuntungan, peserta BPJS di Kecamatan Pancur Batu tahun 2022 adalah 30.702 atau sebesar 42,9% dari jumlah penduduk (Profil Kesehatan Puskesmas Tuntungan 2022). Ini menunjukkan bahwa masih minimnya masyarakat yang menggunakan layanan bpjs kesehatan di Puskesmas Tuntungan.

Penggunaan layanan kesehatan BPJS tergantung pada banyak faktor, seperti sikap, sudut pandang, informasi, dan dukungan keluarga. Masyarakat yang tidak

mengetahui adanya BPJS cenderung tidak menggunakan layanan kesehatan. Peserta layanan kesehatan BPJS memiliki sikap yang berbeda-beda dalam menggunakan layanan tersebut, tergantung pada kemauan mereka untuk melakukannya. Semakin seseorang ingin menggunakan layanan tersebut, semakin optimal perilaku mereka untuk melakukannya (Wardani, 2018).

Banyak peserta BPJS belum sepenuhnya memahami program ini, sehingga tidak dapat memanfaatkannya dengan optimal. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih baik dari BPJS Kesehatan, pemerintah, dan pihak terkait yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang program BPJS Kesehatan (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017).

Minimnya pemanfaatan layanan BPJS oleh masyarakat juga disebabkan oleh kualitas pelayanan di Puskesmas/Klinik. Layanan yang diterima oleh peserta BPJS Kesehatan kerap mengeluhkan menerima layanan terbaik, seperti yang terlihat dari hal-hal seperti penolakan pasien, waktu tunggu yang lebih lama dan layanan obat-obatan yang kadang tidak cocok bagi pasien pada umumnya. BPJS Kesehatan diberlakukan untuk menyediakan layanan prima kepada masyarakat, terkhusus di puskesmas atau klinik (Pertiwi & Nurcahyanto, 2017).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Puskesmas Tuntungan, peneliti melaksanakan wawancara dengan 10 masyarakat yang mendapatkan perawatan di Puskesmas Tuntungan, diketahui sebanyak 7 orang pasien mengatakan bahwa masih kurang memahami dengan prosedur dan layanan BPJS kesehatan, mereka berpendapat bahwa layanan BPJS Kesehatan masih belum memadai, serta masih adanya pasien yang kurang informasi tentang BPJS kesehatan, termasuk prosedurnya dan layanan yang ditawarkannya. Sedangkan 3 pasien menyatakan

bahwa mereka memahami dan merasa fasilitas serta perawatan medis yang disediakan oleh BPJS sudah cukup memadai.

Penelitian Mardiansyah (2019) menunjukkan bahwa di Desa Pangkalan Dodek, Kecamatan Medang Deras, Kabupaten Batu Bara, hanya 27,28% dari 4.492 penduduk yang mengikuti BPJS. Meskipun Desa Pangkalan Dodek dekat dengan Puskesmas Pagurawan, partisipasi dalam BPJS masih rendah dan banyak warga malas membawa kartu BPJS/JKN saat berobat ke puskesmas.

Menurut sebuah studi oleh Yoriko dkk. (2020), 69 responden (69,7%) menggunakan layanan BPJS, sedangkan 30 dari 99 responden (30,3%) tidak. Tiga belas pasien (13,1%) di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah menunjukkan tingkat pemahaman yang memuaskan, sedangkan 86 pasien (86,9%) tidak memiliki pengetahuan tentang BPJS. Kesan yang kurang baik ditemukan pada 57 (57,6%) pasien, sedangkan 42 (42,4%) memiliki pendapat yang positif.

Anderson mengembangkan sebuah model penggunaan layanan kesehatan yang memperhitungkan beberapa faktor yakni umur, pernikahan, tingkat akademik, jenis karir, etnis, perilaku, dan keyakinan terhadap layanan kesehatan merupakan ciri-ciri kecenderungan. Sementara itu, kekuatan finansial merupakan bagian dari kapasitas kerumahtanggaan, lingkungan, aksesibilitas, petugas kesehatan, ketersediaan sarana, dan kecepatan layanan, serta karakteristik permintaan seperti penilaian individu dan kondisi klinis, adalah beberapa faktor yang telah disebutkan sebelumnya. Setiap elemen ini memiliki kemampuan untuk mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan (Priyoto dalam Noar, 2023).

Pelayanan kesehatan adalah fokus utama pemerintah sebagai hak fundamental masyarakat, sesuai dengan Pasal 28 H ayat (1) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945.

Pemerintah wajib menyediakan layanan kesehatan yang cukup dan sesuai dengan keperluan warga, yang diatur melalui pembentukan BPJS, termasuk BPJS Kesehatan. Layanan kesehatan mencakup semua fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas sebagai fasilitas tingkat pertama, sesuai Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014.

Puskesmas, adalah perpanjangan tangan dari pemerintah pusat, bertanggung jawab untuk meningkatkan kesehatan masyarakat. Mempromosikan kesehatan masyarakat dan menawarkan layanan kepada peserta program BPJS Kesehatan adalah tanggung jawab utama Puskesmas. Layanan yang diberikan Puskesmas bermanfaat bagi masyarakat luas, termasuk individu yang terlibat dalam program BPJS. Hasil penelitian Rumengan (2015) yang menyoroti fungsi penting Puskesmas dalam sistem JKN/BPJS-khususnya bagi peserta program BPJS Kesehatan-menguatkan hal ini. Oleh sebab itu, sangatlah krusial untuk menjamin bahwa layanan yang ditawarkan kepada pasien memiliki kualitas terbaik dan mengikuti pedoman yang ketat.

Melihat permasalahan diatas, maka peneliti berencana meneliti tentang Hubungan Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Masyarakat Di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan “Apakah ada hubungan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, ketersediaan fasilitas kesehatan, aksesibilitas, dan keluhan sakit dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui adanya Hubungan Pemanfaatan Pelayanan BPJS Kesehatan Pada Masyarakat Di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan jenis kelamin dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang
2. Untuk mengetahui hubungan umur dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang
3. Untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang
4. Untuk mengetahui hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang
5. Untuk mengetahui hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang
6. Untuk mengetahui hubungan ketersediaan fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan BPJS kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang

7. Untuk mengetahui hubungan aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang
8. Untuk mengetahui hubungan keluhan sakit dengan pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Tuntungan Kabupaten Deli Serdang

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk studi selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan memperluas pemahaman tentang kesehatan masyarakat dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam kehidupan sehari-hari

#### **2. Manfaat Bagi Lokasi Penelitian**

Diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk mengkaji bagaimana pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas

#### **3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan**

Diharapkan dapat menjadi suatu referensi bacaan tentang gambaran pemanfaatan pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas